

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-0178**Klageren:** XX
8800 Viborg**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 28. marts 2013**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 23. juli 2013**Sagens omstændigheder:** Klageren, der er bosiddende i Viborg, skulle den 25. marts 2013 rejse med Metroen i København sammen med sin datter og 4 mindreårige børnebørn.

Ifølge klageren købte hun med sit dankort på Frederiksberg station én billet til 2 voksne, tog billetten fra automaten og steg på metroen.

I Metros billetautomater udskrives billetter én ad gangen, således at flere passagerer i et selskab ikke er afhængige af at forblive sammen, men kan anvende billetterne separat.

Kl. 11.33 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren kun havde taget én af de to betalte billetter fra automaten, kunne klageren og hendes datter kun forevise gyldig billet for én af dem. Klageren blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet.

Den 28. marts 2013 anmodede klageren om annullering af kontrolafgiften og vedlagde en kvittering fra sin netbank på 48 kr. for køb af billetter på Frederiksberg Metrostation.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 16. juli 2013, med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at upersonlige billetter, herunder kopi af kontoudtog, der indsendes efterfølgende ikke kan accepteres.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun er pensionist fra Viborg, og skulle fra Frederiksberg til Nørreport station. Hun havde sin voksne datter med og købte billet til to voksne. Betalte 48 kr. for dette. Tog billetten, får så i toget at få vide at hun skulle have taget to billetter,

at den venlige metro steward fortalt at den sidste billet lå i automaten,

at hun ikke kunne vide, at hun skulle have to billetter,

at hun fik at vide, at hun kunne indsende sin bankudskrift, hvor det fremgår, at hun havde betalt, hvorefter kontrolafgiften ville blive trukket tilbage,

at hun til Metro Service beskrev hændelsen og medsendte sit bankudskrift, men at kontrolafgiften ikke blev annulleret,

at man ser bort fra at hun handlede i god tro og at hun faktisk havde betalt for billet til dem begge, samt at hun kan bevise det,

at Metro Service forklarer, hvad hun burde have gjort – tak! Det ved hun så, hvis hun en anden gang kommer til København,

at hun føler sig magtesløs, når selskabet tilsidesætter hendes kommentarer og handlinger, samt

at ældre mennesker åbenbart ikke må lave en fejl, selv om denne var utilsigtet, og selv om hun kan bevise, at hun havde købt og betalt for turen.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at Metroen er et selvbetjeningssystem hvor det er kundens eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Kunden har selv ansvar for at tage alle billetter fra billetautomaten efter et foretaget køb,

at de naturligvis ikke mistænkeliggør deres kunder, når der udstedes kontrolafgifter eller denne efterfølgende fastholdes,

at Metro Service ikke forholder sig til om der er handlet i god tro eller ej og alle passagerer uden gyldig rejsehjemmel modtager en kontrolafgift,

at passageren skal selv sikre sig, at alle der rejser sammen har gyldig rejsehjemmel, og at billetterne er korrekt stemplet (dato, tidspunkt og zoner), og at de gælder til hele rejsen. En billet er upersonlig, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det er heller ikke muligt, at få en kon-

trolafgift afskrevet på baggrund af en udskrift af et kontoudtog fra banken. En billet er kun gyldig for ihændehaber på billetteringstidspunktet,

at billetautomaten fungerer på den måde, at der kan købes billetter til mere end én person ad gangen. Der udstedes én billet pr. person, der er købt billet til, således at passagererne ikke er tvunget til at rejse sammen hele vejen. Dette er nødvendigt, da passagererne altid skal kunne fremvise gyldig billet på forlangende, og at billetten skal opbevares indtil metroens område forlades. Først når alle billetter er udstedt, vil automaten udstede en kvittering – sidstnævnte er ikke gyldig som rejsehjemmel,

at så længe billetautomaten er i gang med at udstede billet(ter) og kvittering, vil lyset i billetsken stå at blinke, for at indikere at automaten arbejder, samt

at al sagsbehandling skal ske skriftlig ved henvendelse til Metro Kundeservice. Det beklages hvis metro stewarden har givet indtryk af, at klageren ville få kontrolafgiften annulleret ved eftersendelse af bankudskrift til Metro Kundeservice

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.
Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, som fortsat er gældende, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Afgiften er et girokort, som kan betales via bank eller på posthus. Kontrolafgiften er samtidigt billet til vidererejse til den Metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Kontrolafgiften er 750 kr. for voksne.

Den konkrete sag:

Klageren og hendes datter kunne ved kontrollen kun forevise én billet, hvorfor den ene af dem rejste uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun fra billetautomaten kun medtog én billet. Ankenævnet lægger videre til grund, at klageren ikke undersøgte, om billetten var gyldig til

én eller to personer, inden hun og datteren steg ind i metroen, og at hun derfor ikke opdagede, at den medtagne billet kun var gyldig til én person.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der klageren skal fritages for den pålagte kontrolafgift. Den omstændighed, at der efterfølgende er fremlagt bankudskrift, kan efter ankenævnets faste praksis ikke føre til et andet resultat, da billetten skal kunne forevises ved kontrollen.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 28. november 2013.



Tine Vuust
Nævningsformand